

Colaboración con la Justicia

DEFDO, S.A.S. DE C.V.

Estructura del servicio

DEFDO, S.A.S. DE C.V. opera la marca DEFDO, sus sitios y la relación comercial con el usuario. GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V. proporciona a DEFDO los servicios móviles subyacentes. La conectividad se presta principalmente sobre la Red Compartida operada por Altán Redes y, cuando corresponda, sobre redes de terceros.

DEFDO coopera con las autoridades mexicanas dentro del marco legal aplicable y protege la confidencialidad de sus usuarios. La colaboración en materia de seguridad y justicia se realiza únicamente frente a requerimientos emitidos por autoridades competentes y con las formalidades exigidas por la ley.

Marco vigente

La Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 16 de julio de 2025, regula actualmente las obligaciones de colaboración con la justicia. En particular, sus artículos 182 a 184 establecen obligaciones para concesionarios de telecomunicaciones y, en su caso, autorizados y otros sujetos previstos por la ley, incluyendo la atención de mandamientos fundados y motivados, conservación y entrega de determinados datos, localización geográfica en los supuestos legalmente procedentes y disponibilidad de áreas responsables para atender requerimientos oficiales.

Responsabilidades en el modelo DEFDO

- DEFDO atenderá o canalizará los requerimientos que legalmente le correspondan respecto de información bajo su control.
- Cuando el requerimiento verse sobre obligaciones regulatorias propias de la prestación de telecomunicaciones, la atención corresponderá al concesionario o autorizado responsable, incluyendo a GRUPO BITELIT cuando resulte aplicable conforme a su calidad jurídica y a la estructura del servicio.
- Altán Redes u otros operadores podrán intervenir cuando el requerimiento recaiga sobre información o capacidades que se encuentren bajo su control, conforme a la legislación y a los mecanismos de colaboración entre proveedores.

Protección de la información

La información conservada o proporcionada con motivo de un requerimiento sólo podrá utilizarse para los fines legalmente autorizados. DEFDO aplicará controles de acceso, trazabilidad, confidencialidad y minimización acordes con la naturaleza de la información y con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Canales oficiales

Los canales operativos destinados a autoridades competentes no se publican como medios generales de soporte al usuario. Los usuarios pueden realizar reportes ordinarios de robo, extravío, fraude o incidencias mediante los canales oficiales publicados por DEFDO.